



Prosiding

"Trend Penelitian Administrasi Bisnis & Manajemen"



**Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis
Fakultas Ilmu Administrasi
Universitas Brawijaya
2011**

Prosiding

**Trend Penelitian
Administrasi
Bisnis &
Manajemen**

29 Oktober

2011

**Jurusan
Administrasi Bisnis**

FIA UB

Perpustakaan Nasional : Katalog dalam Terbitan (KDT)
Prosiding
Trend Penelitian Administrasi Bisnis & Manajemen

© UB Press

Cetakan Pertama, Juni 2012
Hak Cipta dilindungi Undang-Undang
All Rights Reserved

Ketua Editor	: Dr. Kusdi, DEA
Tim Editor	: Swasta Priambada, S.Sos, M.AB Ari Darmawan, Dr., S.AB, M.AB Ika Ruhana, S.Sos, MSi Saiful Rahman Yuniarto, S.Sos, M.AB Mirza Maulinahardi R., SE, M.SA., AK Fitri Candra Wardana, SE, M.Acc Rosalita Rachma Agusti, SE, M.SA, AK Supriono, S.Sos, M.AB Yuniadi Mayowan, S.Sos, M.AB
Perancang Sampul	: Tim UB Press
Penata Letak Pracetak dan Produksi	: Tim UB Press

Penerbit:



Universitas Brawijaya Press (UB Press)

Penerbitan Elektronik Pertama dan Terbesar di Indonesia

Jl. Veteran, Malang 65145 Indonesia

Telp : 0341-551611 Psw. 376

Fax : 0341-565420

e-Mail: ubpress@gmail.com

<http://www.ubpress.ub.ac.id>

ISBN: 978-602-203-305-9

vi + 464 hal. 21 cm x 29.7cm

Dilarang keras memfotokopi atau memperbanyak sebagian atau seluruh buku ini tanpa seizin tertulis dari penerbit

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT, panitia dapat menyelesaikan tahapan pelaksanaan seminar nasional dalam bentuk *call for paper* dan penyusunan proseedings ini. Dalam rangkaian kegiatan menyambut Dies natalies Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya yang ke 51, diadakan seminar nasional dengan tema besar “TREND PENELITIAN ADMINISTRASI BISNIS DAN MANAJEMEN” pada tanggal 29 Oktober 2011. Dari tema besar tersebut kemudian dibagi menjadi sub-tema sebagai berikut:

1. *Banking and Finance*
2. *Hospitality and Tourism*
3. *Marketing and Entrepreneurship*
4. *Human Resource and Knowledge Management*
5. Topik yang relevan dengan Administrasi Bisnis dan Manajemen

Seminar menghadirkan para peneliti dan akademisi bidang Administrasi Bisnis dan Manajemen dari berbagai perguruan tinggi di Indonesia. Kegiatan ini berhasil menghimpun 53 paper yang layak disajikan dalam forum seminar dan selanjutnya diterbitkan dalam bentuk prosiding ini. Panitia mengundang pakar dalam bidang terkait yang bertindak sebagai nara sumber utama dan sekaligus sebagai pembahas atas paper yang relevan dengan keahliannya. Para pakar tersebut adalah: Prof. Dr. Martani Husaini (pakar pemasaran dan kewirausahaan dari Universitas Indonesia), Prof. Dr. Phil. Janianton Damanik (pakar kepariwisataan dan keramah-tamahan Universitas Gajah Mada), Prof. Suhadak, MEd (pakar keuangan dan perbankan Universitas Brawijaya) dan Bapak Fathul Himam, MA, Ph.D (pakar sumberdaya manusia dan manajemen pengetahuan Universitas Gajah Mada).

Bisnis merupakan bidang yang sangat dinamis dan memerlukan pendekatan multi-disiplin. Sejalan dengan itu, penelitian bidang Administrasi Bisnis dan Manajemen juga mengalami perkembangan yang cepat. Kecenderungan penelitian ke depan berdasarkan paper yang disajikan dalam seminar nasional ini mengarah pada pertemuan wisatawan lintas budaya untuk bidang pariwisata dan keramah-tamahan, manajemen kualitas dan loyalitas pelanggan untuk bidang pemasaran. Pada disiplin manajemen sumberdaya manusia dan manajemen pengetahuan, peneliti memberikan perhatian lebih pada manajemen lintas budaya dan manajemen pengetahuan berbasis teknologi informasi. Hal ini nampaknya tidak lepas dari meningkatnya globalisasi bisnis dan perkembangan teknologi informasi yang sangat cepat. Sedangkan pada bidang keuangan dan perbankan, kecenderungan penelitian diarahkan pada pemanfaatan instrumen pasar modal oleh investor dan emiten untuk memaksimalkan nilai.

Penelitian merupakan sumber informasi yang sangat bermanfaat bagi banyak pihak. Dari hasil penelitian tersebut, diharapkan dapat menjadi bahan baku informasi bagi pihak-pihak yang berwenang dan berkepentingan untuk mengambil keputusan. Penelitian yang dapat dilakukan dalam bidang administrasi bisnis dan manajemen cakupannya sangat luas.. Dengan demikian peneliti dalam melakukan penelitian akan mempertimbangkan motif-motif tertentu yang mendukung penelitian tersebut. Selain itu, mereka juga harus memperhatikan ketuntasan hasil penelitian sehingga menjadi informasi yang berdaya guna. Dari beberapa hal inilah yang kemudian mempengaruhi keputusan peneliti mengambil tema penelitian.

Seminar dan prosiding ini tidak akan terwujud tanpa bantuan dari berbagai pihak, karena itu panitia mengucapkan terima kasih kepada Prof. Dr. Martani Husaini, Prof. Dr. Phil. Janianton Damanik, Prof. Suhadak, MEd, dan Bapak Fathul Himam, MA, Ph.D yang telah memberikan pencerahan dan berbagi pengalaman baik teoritis maupun praktis kepada semua peserta seminar.

Ucapan terima kasih juga kami sampaikan kepada Bapak Tundung Subali Patma yang telah membantu kelancaran penyelenggaraan seminar. Panitia mengucapkan terima kasih kepada pemakalah dan para sponsorship yang telah mendukung dan berpartisipasi sehingga kegiatan seminar nasional ini dapat berjalan dengan baik dan lancar.

Kami berharap, sejalan dengan kebijakan pemerintah, seminar ini memberikan kontribusi pada para akademisi untuk menggali lebih dalam melalui penelitian yang akan dilakukan mengenai inovasi ekonomi kreatif untuk membangun dan meningkatkan daya saing Indonesia dalam perekonomian global.

Demikian pengantar kami, apabila terdapat kekurangan dalam pelaksanaan seminar kami atas nama panitia menyampaikan permohonan maaf atas hal tersebut.

Malang, Oktober 2011

Ketua Panitia

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI	iv
<i>HOSPITALITY AND TOURISM</i>	1
Kecenderungan Baru Pariwisata Global Sebagai Tantangan dan Agenda Penelitian	2
Tantangan Penelitian Lintas Budaya Dalam Bidang Pariwisata Di Indonesia.....	11
<i>MARKETING AND ENTREPRENEURSHIP</i>	19
Dampak Keberadaan Hypermarket Terhadap Pedagang Pasar Tradisional.....	20
Menjawab Persaingan Melalui Pemasaran Berorientasi Pasar: Suatu Kajian Konseptual Terhadap Market Orientation Theory.....	28
Pengaruh Kualitas Jasa terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Kesehatan di RSI Unisma Malang.....	32
Struktur Persaingan Sempurna Dan Hubungan Pasar Dengan Koperasi.....	40
Analisis Hubungan Promosi Penjualan, Citra Merek, Pengetahuan Merek Untuk Menciptakan Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Wisatawan	53
Pengaruh Kualitas Jasa Pendidikan Tinggi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa	62
Riset <i>Relationship Marketing</i> dalam Pemasaran.....	74
Peningkatan Kinerja UKM Melalui Orientasi Kewirausahaan, Kemampuan Manajemen, Strategi Bisnis dan Inovasi Berkelanjutan	85
Kualitas Layanan dan Nilai Pelanggan Dalam Konteks Membangun Citra Perusahaan dan Loyalitas Pelanggan Sebagai Strategi Bersaing	92
Pengaruh Bauran Eceran Dan <i>Relationship Marketing</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Kepercayaan Pelanggan Serta Dampaknya Pada Komitmen Pelanggan.....	98
Model <i>Supermuseum Batik Online</i> Untuk Mengenalkan Dan Meningkatkan Pemasaran Produk Usaha Kecil Dan <i>Home Industry</i>	110
Peningkatan Daya Saing UMKM Dengan Pendekatan Pemasaran Dan Inovasi	116
<i>Word of Mouth</i> Dalam Konteks Membangun Hubungan Pelanggan	127
Pengaruh Penggunaan <i>E-Toll Card</i> terhadap Kelancaran Pelayanan Lalu Lintas di GerbangTol Cililitan Cabang Cawang Tomang Cengkareng Pada PT. Jasa Marga Persero Tbk	131
Nilai Pelanggan, Relationship Marketing Dan Loyalitas Dalam Menciptakan <i>Barrier To New Entrance</i>	143
<i>FINANCE AND BANKING</i>	149
Perbankan dan Keuangan Penopang Entrepreneurship di Indonesia	150
Pengaruh Variabel Fundamental terhadap Harga Saham	161
Struktur Kepemilikan, Struktur Modal Dan Nilai Perusahaan Dalam Perspektif Teori Keagenan.....	171
Penerapan Akuntansi untuk Usaha Kecil Menengah (UKM)	177

Pengaruh Rasio Profitabilitas dan Rasio Solvabilitas Terhadap Laba Bersih Perusahaan Perbankan yang <i>Go Public</i> di Indonesia	184
Penguatan Kinerja Lembaga Keuangan Mikro Untuk Pemberdayaan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah	193
Pengaruh Karakteristik Perusahaan Dan Struktur Modal Terhadap Manajemen Laba Dan Nilai Perusahaan Pada Perusahaan Manufaktur Yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia	202
Penerapan Program Transformasi BNI Reformasi 1.0 PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.....	212
Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat <i>Underpriced</i>	220
Pemanfaatan Lembaga Keuangan Mikro Dalam Permodalan Wanita Usaha Mandiri	226
Model Manajemen BMT (Baitul Maal Wat Tamwil) dalam Rangka Pengembangan UKM Pada BMT Ainul Yaqin Malang	236
Peran Perbankan Dalam Penyaluran Kredit UMKM di Wilayah Kerja Malang	247
<i>HUMAN RESOURCES AND KNOWLEDGE MANAGEMENT</i>	255
Human Resources dan Knowledge Management Dalam Konteks Boundaryless Organization	256
Keterkaitan Teknologi Informasi dan Kemampuan Manajemen Pengetahuan dengan Kinerja Bank	262
Pengelolaan Dampak Downsizing (Perampangan) Melalui Kepemimpinan Transformasional.....	271
Faktor Kunci Kesuksesan Knowledge Management.....	278
Analisis Model Hubungan Sikap Berwirausaha, Norma Subyektif, Efikasi Diri, Keunggulan Bersaing dan Kinerja Usaha UKM.....	289
Pemberdayaan Karyawan Berbasis Talenta	293
Market Based Organizational Learning.....	302
Karakteristik Feminist Entrepreneur Kecil dan Menengah Terkait Dengan Penerimaan Teknologi Informasi	321
Pengaruh Penggunaan Aplikasi Internet Terhadap Pemanfaatan Aplikasi Internet, Sikap User, Perilaku User Dan Kemampuan User.....	335
Hubungan Orientasi Pembelajaran, Orientasi Pasar, Inovasi, Strategi Bersaing dan Kinerja Organisasi.....	346
Hubungan Iklim Organisasi, Komunikasi, Dan Komitmen Dengan Organizational Citizenship Behavior (OCB) Dosen Pada Perguruan Tinggi Negeri Di Kota Samarinda.....	355
Tantangan Manajemen Sumber Daya Manusia Terhadap Multi Budaya Di Era Globalisasi	367
Meningkatkan Kinerja Perusahaan BPR Dengan Memanfaatkan Blog Sebagai Media <i>Sharing Knowledge</i>	372
Peran Integritas, Efektivitas Corporate Leadership, Dan Budaya Organisasi Dalam Tantangan Bisnis Global	377
Pengaruh Implementasi Total Quality Management Terhadap Budaya Kualitas (Studi Pada PT. Eastern Pearl Flour Mills Makassar)	385
Keterkaitan Kepemimpinan dan Motivasi Berprestasi Pada Organizational Citizenship Behavior, Komitmen dan Kinerja Karyawan.....	398
Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Model Gronroos Dan Kepuasan Dengan Loyalitas Pelanggan PT. Indosat Tbk	405